● Vous avez oublié ou n'avez pas pu effectuer un appel de départ
Votre prochain appel clôturera automatiquement l'intervention.
Le soir, toutes les interventions sont clôturées automatiquement.
Cependant, signalez l'oubli à votre structure et faites signer une fiche de vacation.

● Vous avez oublié ou n'avez pas pu effectuer un appel d'arrivée
Effectuez l'appel dès que possible pendant votre intervention et signalez ce retard d'appel à votre structure.

● Les éventuelles questions de saisie de temps complémentaire
Les options ne sont pas paramétrées pour l'usager ou le numéro de téléphone de l'usager n'est pas reconnu.
Indiquez le problème à votre responsable de secteur afin qu'il paramètre ces options chez l'usager, ou qu'il vérifie le n° de téléphone. Et faites signer une fiche de vacation.

● Le bénéficiaire ne vous autorise pas à utiliser son téléphone, ou ce dernier est à cadran
Le signaler à votre structure. Remplir une fiche de vacation.
Votre responsable de secteur pourra ressaisir les interventions sur l'extranet Domatel.

● Votre code personnel n'est pas reconnu
Vérifier votre code sur votre carte personnelle.
Utilisez l'étoile ✳ et non le dièse #.

● En pratique, sachez que vos responsables disposent d'outils informatiques pour corriger vos erreurs
Ainsi, en cas d'erreur de votre part, prévenez votre structure qui pourra corriger celle-ci.
En cas d'**indisponibilité du numéro vert** principal, un second numéro est à votre disposition : **0 805 250 001 (gratuit)**

Conception : Direction de la Communication CG23

Télégestion : guide d'utilisation destiné aux salariés des associations d'aide à domicile

domatel

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

LA CREUSE
CONSEIL GENERAL

Mode d'emploi de la télégestion

● AU DÉBUT DE VOTRE INTERVENTION

Composez le numéro vert 0805 407 407 Gratuit

Le serveur vocal vous demande :
« Veuillez entrer votre code »

Tapez votre **code personnel** sans oublier les étoiles ✱
et laissez-vous guider par le serveur vocal pour répondre aux éventuelles **questions complémentaires** (voir ci-contre)

Après les questions complémentaires, le serveur vocal vous confirme : « **Début d'intervention enregistré** »
Vous pouvez **raccrocher**

● A LA FIN DE VOTRE INTERVENTION

Composez le numéro vert 0805 407 407 Gratuit

Le serveur vocal vous demande :
« Veuillez entrer votre code »

Tapez votre **code personnel** sans oublier les étoiles ✱

Le serveur vocal vous confirme :
« **Fin d'intervention enregistrée** »
Vous pouvez **raccrocher**

Les questions complémentaires

Après avoir composé votre code, le serveur vocal peut vous demander :

● Si vous intervenez chez un couple

Une fois votre code personnel saisi, vous entendrez :
« Tapez l'indice de l'usager, puis appuyez sur étoile ✱ »

Tapez 1 ✱ pour Monsieur, **2 ✱** pour Madame ou **0 ✱** si votre intervention concerne les deux personnes du couple

● Si vous devez saisir du temps complémentaire

Vous entendrez : ***« Entrez le temps complémentaire et appuyez sur étoile ✱ »***

Exemple : **Tapez 12 ✱** pour 12 minutes ou simplement **✱** pour 0 minute